

Deeskalation I – Konflikte lösen im Kunden- und Bürgerkontakt

Gerade im Kunden- und Bürgerkontakt sind Konflikte keine Seltenheit. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie sich in herausfordernden Situationen verhalten können. Es werden moderne und praxisorientierte Methoden vermittelt. Das Besondere ist die Arbeit mit einem professionellem Schauspieler. Durch die realistischen Simulationen sind die Teilnehmenden in einen besonderen Erlebnis- und Erfahrungsraum eingeladen. Durch die langjährige Erfahrung des Coaches kann auf jeden Teilnehmenden individuell eingegangen werden – und das mit großer Wertschätzung –, damit zukünftig noch besser mit herausfordernden Situationen umgegangen und deeskalierend eingewirkt werden kann.

Seminarinhalte:

- Gesprächsführung in herausfordernden Situationen
- Umgang mit Anschuldigungen, Beleidigungen und Bedrohungen
- Körpersprache und Stimme in herausfordernden Situationen
- Deeskalationsmethoden und Strategien anwenden
- Umgang mit eigenen Emotionen und Stressbewältigung
- Simulationen / Rollenspiele von „echten“ Situationen (mit professionellem Seminarschauspieler)

Hinweis:

anschließend Möglichkeit der Teilnahme am Vertiefungsseminar (Deeskalation II)

Zielgruppe:

Mitarbeitende von Polizei, Straßenverkehrsbehörden, Baubehörden, Tiefbauämtern, Ordnungsämtern sowie Straßenbaufirmen, Bauhöfen, Straßenmeistereien, Baustellenführungskräfte, Landesbetriebe Straßenbau und deren Niederlassungen, Stadtwerke, Verkehrs- sowie Eigenbetriebe